



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN  
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA *SEVEN SPEED CLOTHING***

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

**DANANG BUDI PRAYOGO**

NIM. 2013-11-279

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2018**

Mengetahui,  
Ketua ProgDi



**NOOR AZIS, SE. MM**  
NIDN. 0609107501

Pembimbing I



**Drs. H. M. MASRURI, MM**  
NIDN. 0601085601

Mengetahui,  
Dekan



Pembimbing II



Mengetahui,  
Ketua ProgDi



**AGUNG SUBONO, SE. M.Si**  
NIDN. 00520017602

Pembimbing I



**Dr. SUPRIYONO, SE. MM**  
NIDN. 0614037104

Mengetahui,  
Dekan



**Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs. MM**  
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



**AGUNG SUBONO, SE. M.Si**  
NIDN. 00520017602

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

**Dan jika mereka bermaksud menipumu, maka sesungguhnya cukuplah Allah (menjadi pelindungmu). Dialah yang memperkuatmu dengan pertolongan-Nya dan dengan para mukmin**

(QS. Al-Anfal; 62).

**Allah memberikan hikmah (ilmu yang berguna) kepada siapa yang dikehendaki Nya. Barang siapa yang mendapat hikmah itu sesungguhnya ia telah mendapat kebajikan yang banyak dan tidaklah mendapat peringatan, melainkan orang-orang yang berakal (QS. Al – Baqoroh; 269).**

### PERSEMBAHAN :

- 1. Orangtuaku tercinta**
- 2. Kakak tersayang**
- 3. Teman-temanku**
- 4. Almamater UMK**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayahnya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini tanpa halangan suatu apapun. Penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu tugas pada strata I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai dengan baik tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, maka dari itu pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang telah mengorbankan waktu dan tenaga agar tercapainya laporan ini dengan baik. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris. Drs, MM, Dekan Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Agung Subono, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus, serta selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya.
3. Bapak Dr. Supriyono, SE, MM selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya.
4. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
5. Bapak Dicky Hendrawan selaku Pemilik *Seven Speed Cloting* yang telah memberikan izin penelitian.
6. Bapak dan Ibu, serta keluargaku yang telah memberikan dukungan, semangat, kepercayaan dan doanya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. Teman-teman Manajemen SI dan Almamaterku.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan, karena ini semua disebabkan keterbatasan waktu, tenaga, biaya dan kemampuan penulis. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca. Amien.



Kudus,

2018

Penulis

**Danang Budi Prayogo**

NIM. 2013-11-279

## ABSTRAK

### **Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada *Seven Speed Cloting***

**Danang Budi Prayogo**  
NIM. 2013-11-279

Pembimbing 1. Dr. Supriyono, SE, MM

2. Agung Subono, SE, M.Si

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kualitas produk, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan baik secara parsial maupun berganda. Objek dilakukan pada *Seven Speed Cloting*. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 98 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan dokumentasi. Pengolahan data menggunakan editing, scoring, dan tabulasi. Uji instrumen menggunakan uji validitas, dan reliabilitas. Analisis data menggunakan uji regresi, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi. Hasil kesimpulan menyatakan bahwa baik secara parsial maupun berganda kualitas produk, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan mempengaruhi terhadap loyalitas pelanggan. nilai adjusted R Square sebesar 0,725 atau 72,5%.

Kata kunci : Kualitas produk, Kepercayaan, dan Kepuasan Pelanggan, Loyalitas pelanggan

*The Influence Of The Quality Of The Product, Trust  
towards customer satisfaction and customer loyalty  
on Seven Speed Cloting*

*Danang Budi Prayogo  
NIM. 2013-11-279*

*Advisor 1. Dr. Supriyono, SE, MM  
2. Agung Subono, SE, M.Si*

*This research aims to test the influence of product quality, customer satisfaction, trust and loyalty towards the customer either by partial or double. Object done on Seven Speed Cloting. The number of samples in this research as much as 98 respondents. Method of collecting data using questionnaires, and documentation. Data processing using editing, scoring, and tabulate. Test instrument use test validity, and reliability. Data analysis using regression test, test hypotheses, and the determination of the coefficient of test. The results of the conclusions stated that neither partially nor multiple product quality, customer satisfaction, and trust influence against customer loyalty. adjusted R Square value of 0.725 or 72.5%.*

*Keyword: product quality, trust, and customer satisfaction, customer loyalty*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	4
1.3. Perumusan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1. Kualitas Produk .....	7
2.2. Kepercayaan .....	9
2.3. Kepuasan Pelanggan .....	14
2.4. Loyalitas Pelanggan .....	17
2.5. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	23
2.6. Kerangka Pemikiran .....	24
2.7. Hipotesis .....	25
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	27
3.2. Variabel Penelitian .....	27
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	30
3.4. Populasi dan Sampel .....	30
3.5. Metode Pengumpulan Data .....	31
3.6. Pengolahan Data .....	32
3.7. Uji Instrumen .....	33
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>44</b>



4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	44
4.2. Penyajian Data .....	47
4.3. Analisis Data .....	56
4.4. Pembahasan .....	61
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1. Kesimpulan .....	64
5.2. Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	66
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Target dan Realisasi Penjualan <i>Seven Speed Cloting</i> Tahun 2015-2017 .....	3
3.1. Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Produk .....	35
3.2. Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepercayaan .....	36
3.3. Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan....	37
3.4. Hasil Pengujian Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....	39
3.5. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan..	47
4.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia .....	48
4.3. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
4.4. Frekuensi Variabel Kualitas Produk .....	52
4.5. Frekuensi Variabel Kepercayaan .....	54
4.6. Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	55
4.7. Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	56
4.8. Definisi Variabel .....	57
4.9. Hasil Analisa Regresi .....	59
4.10. Hasil Analisis Parsial .....	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	25

